



# MÉDIATION NUMÉRIQUE À ROUBAIX

DIAGNOSTIC & PROPOSITIONS DE COORDINATION

SYNTHÈSE

Anaëlle ALLINGER | Politique de la Ville | Juillet 2017

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
QUELQUES CHIFFRES CLÉS .....	5
<b>I - DIAGNOSTIC DU TERRITOIRE ROUBAISIE</b> .....	<b>6</b>
1. <i>Espaces Citoyens Numériques</i> .....	6
2. <i>Centres Sociaux</i> .....	9
3. <i>Comités de Quartier</i> .....	11
5. <i>Services de la Ville et du CCAS</i> .....	13
7. <i>Entreprise Cisco</i> .....	14
B) RÉPARTITIONS GÉOGRAPHIQUES DES RESSOURCES .....	17
1. <i>Quartiers Centre</i> .....	18
2. <i>Quartiers Est</i> .....	19
3. <i>Quartiers Nord</i> .....	21
4. <i>Quartiers Ouest</i> .....	22
5. <i>Quartiers Sud</i> .....	24
C) PRINCIPAUX PROJETS NUMÉRIQUES EN COURS .....	26
1. <i>Centres Sociaux Connectés</i> .....	26
2. <i>Dispositif Voisin-Age et Réseau de confiance</i> .....	26
3. <i>Projet de Tiers-Lieu à l'Alma</i> .....	26
4. <i>Refonte de « La FABRIQUE »</i> .....	27
<b>II - CONSTATS COMMUNS</b> .....	<b>28</b>
A) BESOINS ET PROFILS DES USAGERS .....	28
B) ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES .....	28
C) ATTENTES DES STRUCTURES.....	29
<b>III - PROPOSITIONS DE COORDINATION DES ACTIONS</b> .....	<b>30</b>
A) RESSOURCES HUMAINES .....	30
B) RESSOURCES MATÉRIELLES .....	31
C) RESSOURCES FINANCIÈRES .....	31
D) FORMATION CONTINUE.....	31
E) COMMUNICATION .....	32
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>33</b>
ÉTAT DES LIEUX ACTUEL.....	33
UN ENJEU DE TAILLE POUR L'AVENIR .....	33

INNOVATION SOCIALE ET NUMÉRIQUE.....	33
<b>ANNEXES .....</b>	<b>34</b>
REMERCIEMENTS.....	34
RUBRIQUE « BONS PLANS » .....	38
BUDGET PRÉVISIONNEL : PROJET DE MÉDIATION NUMÉRIQUE .....	42

# INTRODUCTION

De plus en plus d'administrations publiques et de services de la vie quotidienne abandonnent progressivement leurs guichets physiques au profit de démarches en ligne. La maîtrise de ces téléprocédures est loin d'être acquise par l'ensemble de leurs publics et les difficultés d'accès aux droits ou à l'emploi qui en découlent s'expriment aujourd'hui en termes d'inclusion et de médiation numériques. Les actions publiques en faveur de l'insertion sociale et économique sont ainsi compromises par le développement de services dématérialisés à l'origine d'une fracture numérique grandissante.

Le territoire de Roubaix s'inscrit dans ce mouvement avec un phénomène d'exclusion numérique venant en surimpression de la précarité sociale et touchant environ 25 000 habitants<sup>1</sup>. Conscient de cette réalité sociale nouvelle, acteurs publics, associations et entreprises privées multiplient localement les initiatives et interventions sur le sujet de la médiation numérique.

Dans le cadre de son rôle de pilote du Contrat de ville au sein des services de la mairie, la DPVVA - Direction Politique de la ville et Vie associative (Direction Générale des Ressources) - a confirmé la tendance à la multiplication de projets associatifs autour de la médiation numérique ; constatant également la difficulté des porteurs à chercher et à obtenir les aides financières nécessaires. Ce constat traduit un besoin accru de coordination pour un accompagnement optimal des politiques publiques en réponse à cet enjeu social actuel.

C'est dans ce contexte qu'un diagnostic de la médiation numérique sur la ville de Roubaix a été réalisé, ainsi que des propositions pour la coordination des actions sur le territoire, adossées à des pistes de financements concrètes. Le commanditaire technique de la mission est la DPVVA tandis que le commanditaire politique est Mme Marie-Agnès LEMAN - au titre de sa délégation sur le financement associatif dans le cadre du Contrat de Ville - et Mme Ghislaine WENDERBECQ, au titre de sa délégation sur la vie associative.

---

<sup>1</sup> Constat de M. Pierre-Marie VIENNE - Adjoint au Maire délégué sur l'emploi, l'insertion et les centres sociaux (Comité de pilotage sur l'Inclusion Numérique du 09/09/2016).

« La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques » Selon M. Philippe Cazeneuve<sup>2</sup>.

A Roubaix, cet accompagnement humain doit permettre d'aider les habitants à utiliser les services en ligne. Il s'agit d'accompagner les personnes à l'acquisition d'une autonomie dans leurs usages du numérique. La démarche consiste à « faire avec », en évitant au maximum le « faire pour », qui ne réduirait pas le nombre de demandes d'aide d'une même personne et donc le nombre total de personnes dans le besoin de médiation numérique.

Aussi, la médiation numérique peut concerner différents axes de travail comme l'accès aux droits, l'insertion socio-professionnelle, la santé ou encore les loisirs avec entre autres les liens sociaux (communication avec son entourage).

### QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Selon le Centre de Recherche pour l'Étude, la Documentation et l'Observation des Conditions de vie (CRÉDOC), près d'**1/3** des français ne pouvait faire seul une démarche en ligne en 2016.

Ce constat rejoint celui de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), qui estime dans un rapport à 1/3 du nombre de ses allocataires les personnes éloignées du numérique en 2015. Aussi, nous pouvons observer que **48%** des allocataires de minima sociaux n'avait pas effectué de démarches en ligne au cours des 12 derniers mois en juin 2016.

- **À Roubaix**

Environ 75% de la population roubaisienne sont allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), et pour 1/3 d'entre eux les allocations sont leur seule source de revenu<sup>3</sup>. En rapprochant cette mesure locale des données nationale précédemment évoquées, le nombre de Roubaisiens éloignés du numérique est estimé à **25 000**.

Dans le cadre de l'animation du réseau des Espaces Citoyens Numériques (ECN) de Roubaix, en moyenne 80 bénéficiaires ont été suivis par animateur (mission de 6 mois avec

---

<sup>2</sup> Source : <http://blog.savoiirenactes.fr/post/2011/08/10/vers-definition-mediation-numerique>.

<sup>3</sup> Constat de M. Pierre-Marie VIENNE (Comité de pilotage sur l'Inclusion Numérique du 09/09/2016).

une période estivale) entre 2014 et 2016, dont plus de la moitié reviennent. Le public accompagné est majoritairement constitué de femmes, entre 26 et 64 ans<sup>4</sup>.

## I - DIAGNOSTIC DU TERRITOIRE ROUBAISIE

Les différents acteurs en présence à Roubaix se sont saisis du problème de l'exclusion numérique. Ce diagnostic vous propose un tour d'horizon des différentes initiatives de médiation en place ou à venir.



### 1. Espaces Citoyens Numériques

« Les ECN sont des **lieux d'apprentissage et d'échanges**. Installés dans des structures de **proximité**, ils ont pour but d'apporter une aide aux personnes qui en ressentent le besoin, sur des **problématiques quotidiennes** (aides administratives, recherche d'emploi) et sur la **maîtrise des TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication ».

Tout d'abord, la Ville de Roubaix a accompagné les associations dans la mise en place d'ECN.

Pour la réalisation de ce diagnostic, des rencontres avec les structures accueillantes des ECN ont eu lieu. Voici quelques phrases retenues de ces différents échanges :

« Prendre en compte la fracture numérique comme une priorité sociale. »  
*Comité de quartier des Hauts-Champs et des Petites Haies*

« Il serait bien de mettre en commun les actions des ECN afin d'essayer de créer une coordination, animer ce réseau. »  
*Fédération des associations laïques de Roubaix*

« L'animation de l'espace est essentiel, conformément à la définition des ECN de la Ville. »  
*Maison du Projet Tout Pile*

---

<sup>4</sup> Bilan du Contrat de ville 2016 Sixième quartier.

Ci-dessous, l'addition des ressources dont disposent l'ensemble des 12 ECN du territoire :



#### Ressources matérielles destinées au public

#### Ressources humaines travaillant sur le numérique

#### Actions en lien avec la médiation numérique

Les 12  
ECN de Roubaix

**43** ordinateurs fixes (dont 1  
adapté pour les malvoyants)

**7** imprimantes/scanners

**4** vidéoprojecteurs

**1** tableau blanc

**3** Écrivains Publics

**1** Secrétaire

**2** Salariées (aide ponctuelle)

**1** Animatrice socioculturelle

**2** Animateur multimédia

**2** Permanentes Habitants  
Bénévole

Bénévoles et stagiaires  
apportant une aide ponctuelle

**7** structures en mesure de  
proposer un accès libre en  
autonomie et parfois  
accompagnés

**2** structures en mesure de  
proposer des ateliers  
collectifs

*« Avant ça tournait très bien ».  
Témoignent plusieurs structures.*

Depuis leur création en 2012, les ECN ont **perdu de leur dynamique** opérationnelle sur les quartiers.

- Sur **12 ECN** recensés, officiellement, on peut estimer à **4 le nombre de lieux en capacité d'accueillir du public. 1 seul parmi eux, dispose d'un accompagnement dédié.**
- Les **ateliers collectifs** ne sont présents que **dans 2 structures** dont **une seule disposant d'une ressource humaine pérenne.**
- Concernant l'**accès accompagné**, davantage d'ECN le proposent mais un **manque d'animation du réseau** est clairement visible. Un **Service Civique** a été mis en place par la Ville de Roubaix sur 3 ECN durant 6 mois ; permettant la redynamisation effective des lieux durant sa mission. Cette solution reste néanmoins **insuffisante sur le long terme...**

Des ECN sont parfois laissés « à l'abandon », faute de moyens, **malgré une demande continue la population** et **une envie des structures** d'accompagner les publics en marge des usages numériques.

Dans une perspective d'animation des lieux, une rencontre avec l'association Emmaüs Connect et les ECN eu lieu en septembre 2016. Cette première étape nécessite d'être poursuivie.

**En quelques mots :**

On constate d'une part un **manque de ressources humaines**. D'autre part, le **matériel est vieillissant voire obsolète** pour l'accompagnement du public - avec parfois des problèmes de connexion -. Les ECN ont **besoin d'un « second souffle »**.

## 2. Centres Sociaux

A Roubaix, les centres sociaux travaillent également à la médiation numérique. Voici une synthèse de leurs ressources.

« Il y a un décalage entre les compétences des acteurs sociaux et l'évolution du numérique. »

*Centre Social des 3 villes*

« Le numérique est un enjeu important aujourd'hui. L'exclusion numérique se rajoute à l'exclusion sociale. Il faut prendre en compte le vocabulaire technique lié au numérique. »

*Centre Social ECHO.*

« Des professionnels et des jeunes ne savent pas chercher l'information sur Internet. Trop d'information tue l'information. » *Centre Social Le Nautilus.*

« Le numérique crée du lien entre les participants des ateliers. »  
*Centre Social du Pile – Sainte Elisabeth*



	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique	Actions en lien avec la médiation numérique
Les 9 Centres Sociaux de Roubaix	<b>39</b> ordinateurs fixes	<b>2</b> Animatrices insertion	<b>8</b> structures proposent des ateliers collectifs  <b>L'ensemble</b> des structures proposent un accès libre en autonomie ou accompagné
	<b>15</b> ordinateurs portables	<b>1</b> Accompagnante socio-professionnelle	
	<b>3</b> vidéoprojecteurs	<b>1</b> Chargée d'innovation et d'animation	
		<b>2</b> animateur multimédia - informaticien	
		<b>1</b> Écrivain Public	
		Plusieurs <b>équipes</b> jeunesse/Famille	

### En quelques mots :

La médiation numérique est en place dans les **9 centres sociaux** (CS) de Roubaix. Tous disposent d'**ordinateurs pour le public** et possèdent des **personnes ressources**, ayant des compétences numériques à l'interne.

Toutefois, le **niveau de connexion n'est pas optimal** pour ces structures et un centre social travaille avec du matériel public non connecté. D'autre part, les ordinateurs ne sont **pas en accès libre** – faute de moyens humains à y affecter - mais sont disponibles dans le cadre des actions des centres sociaux, de façon encadrée.

### 3. Comités de Quartier

La plupart des ECN évoqués précédemment ont été installés au sein des Comités de quartier.

Cependant, **4 comités de quartier ne sont pas labellisés ECN.**

« Il faut tendre une perche pour démontrer au public que l'outil informatique et Internet sont de bons supports d'information et de communication. » Comité de quartier Justice.



	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique	Actions en lien avec la médiation numérique
<i>Les 4 Comités de Quartier non labellisés</i>	1 ordinateur fixe (écran à changer) 1 ordinateur portable	Ø	Ø

(Comité de quartier Justice, ECHO, Pile et Sainte Elisabeth).

#### En quelques mots :

Seuls **4 comités de quartier ne sont pas labellisés ECN**. Pourtant, parmi les associations de proximité, les Comités de quartier sont souvent les premiers à vivre la rupture des habitants avec les outils numériques.

**1 CQ ne pense pas qu'il y ait de réels besoins** pour ses usagers aujourd'hui et n'a pas la possibilité d'installer des ordinateurs dans tous les cas, faute de place. Cependant, il reste intéressé - avec deux autres CQ - pour avoir une présence en ligne afin de communiquer sur leur activité et d'échanger avec leurs usagers.

#### 4. Autres associations de proximité

- Amitié Partage
- Association Ambitions et Initiatives pour la Réussite (AAIR)
- Association de Défense du Sartel-Carihem
- Association pour le Développement de l'Éducation Permanente (ADEP)
- Association Sésame (ANKAMA)
- Emmaüs Connect
- Le Fil de l'Épeule
- Roubaix Sport Culture
- Maison des Associations (MDA)

Les 9 associations rencontrées ont une **envie commune** d'œuvrer contre l'exclusion numérique, mais ont des **moyens - ressources - différents** pour ce faire.

Le diagnostic recense des associations ayant un **fort potentiel d'action** :

- l'**ADEP**<sup>5</sup>, porteuse localement du *projet SIMPLON* : une formation accélérée aux métiers du numérique ciblée sur le développement et le codage.
- **Emmaüs Connect**<sup>6</sup>, précurseur de médiation numérique pour les publics en difficulté sociale et partenaire de nombreuses associations et institutions. Ce dispositif travail à l'accompagnement numérique au service de l'insertion.
- **Amitié Partage**<sup>7</sup> travaille avec la CAF pour imprimer des affiches d'information afin d'orienter au mieux les allocataires en marge du numérique.

#### En quelques mots :

Les associations de proximité mettent en place des **actions de médiation numérique**, tant individuelles que collectives. Leurs démarches reposent très souvent sur le « Système D », avec du **matériel informatique obsolète** et des **connaissances numériques parcellaires**, qui rendent les conditions d'accompagnement du public minimales.

---

<sup>5</sup> Association pour le Développement de l'Éducation Permanente

<sup>6</sup> Association nationale avec des antennes dans les villes

<sup>7</sup> Association roubaisienne

## 5. Services de la Ville et du CCAS

Parmi les services de la municipalité on recense :

- Direction Accueil Suivi Social Insertion (CCAS)
- Direction Jeunesse (Ville)
- Direction Mairie de Quartiers Ouest (Ville)
- Direction Relation aux usagers et Coordination des Mairies de Quartiers (Ville)
- L'Étape (CCAS)
- Mairie de Quartiers Centre (Ville)
- Un pôle ressources jeunesse Deschepper/Laennec (Ville)
- Responsable Mission Centres Sociaux (Ville)

## 6. Autres institutions

- Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Nord
  - La Poste (Épeule/Grand' Place)
  - Maison de l'emploi du Roubaisis (MiE)
  - Médiathèque « La Grand Plage
  - Mission Locale de Roubaix/Lys-lez-Lannoy
  - Musée « La Piscine »
- A la **CAF** et la **Poste**, l'accès au numérique se fait via des **médiateurs**. La Poste dispose de bornes interactives, d'une application mobile...
- La **Maison de l'emploi**, la **Mission locale** et la **Médiathèque** proposent des **accompagnements individuels** et des **ateliers collectifs** autour du numérique.
- Au **Musée d'Art et d'Industrie** des **projets** de médiation numérique et culturelle sont en cours de réflexion...

### En quelques mots

La **Médiathèque La Grand Plage** est le **point de repère central du territoire** pour la médiation numérique ; et de fait ses services proposent régulièrement des ateliers de formation à destination des Roubaisiens. A côté de l'accueil central (guichet et téléphone), c'est le lieu relai d'information vers lequel s'adressent les habitants pour connaître les solutions d'accompagnement proche de chez eux pour les aider sur des problématiques numériques.

En parallèle, les **Mairies de quartier** représentent les **points d'entrée publics** perçus par la population comme relais d'information sur la médiation numérique.

## 7. Entreprise Cisco

- **Directeur du Programme « Cisco Networking Academy »**



11 rue Camille Desmoulins - Issy-les-Moulineaux



Ø

1 Directeur de programme  
(référent-correspondant)

Formation Cisco  
en e-learning<sup>8</sup>

Dans le cadre du RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises - la société Cisco a proposé un projet de formation au numérique à la ville de Roubaix. L'entreprise possède une plateforme en ligne indépendante - « [NetAcad](#) » - permettant d'accéder à des cours d'acculturation numérique et à des formations qualifiantes.

L'objectif est de mettre en place des parcours d'apprentissages, par l'intermédiaire de structures locale en lien avec la formation, pour permettre aux publics roubaisiens une monter en compétence des usages numériques. Un large panel de personnes est ciblé par l'action. Cette dernière vise le public éloigné du système scolaire, en reconversion professionnelle, demandeur d'emploi... Il n'y a pas de profils écartés de ce système de formation.

« NetAcad » se décline en plusieurs cours thématiques dont :

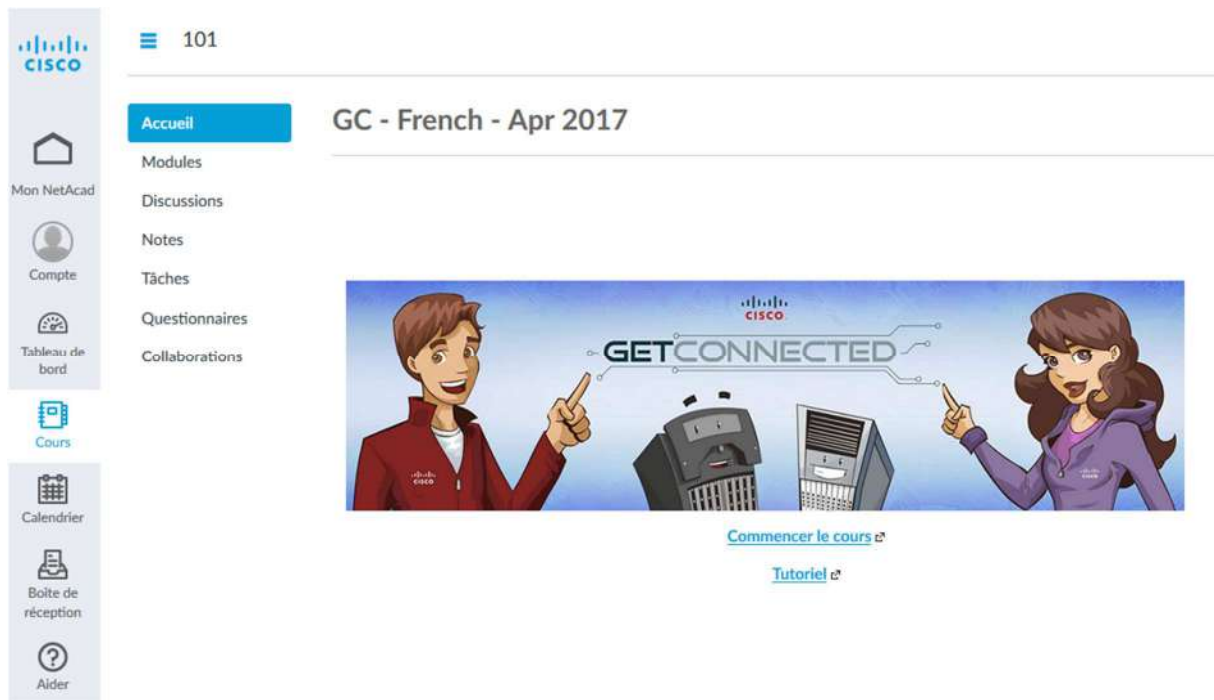
- *Get Connected* - découvrir comment utiliser un ordinateur, connecter des appareils et accéder aux fonctions de recherche, aux e-mails et aux réseaux sociaux ;
- *IoT* - découvrir comment l'Internet des objets et la transformation numérique de l'entreprise créent de la valeur et de nouvelles opportunités de carrières ;
- *Cybersécurité* - découvrir comment se protéger en ligne et sur les réseaux sociaux tout en découvrant les possibilités de carrières dans la cybersécurité.

Le public éloigné du numérique peut être accompagné pour démarrer le cours de découverte des supports numériques, tandis qu'un public plus averti peut effectuer les

<sup>8</sup> Mode d'apprentissage requérant l'usage du multimédia et donnant accès à des formations interactives sur Internet (Source : [Dictionnaire Larousse](#)).

autres cours en autonomie et à son rythme - avec un formateur à distance et la possibilité de communiquer avec les autres apprenants.

Enfin, ce programme peut autant être utilisé par les formateurs comme support pédagogique - formation continue - que par les publics accompagnés et apprenants.



*Tableau de bord du dispositif « NetAcad » - avec un focus sur le cours « Get Connected ».*

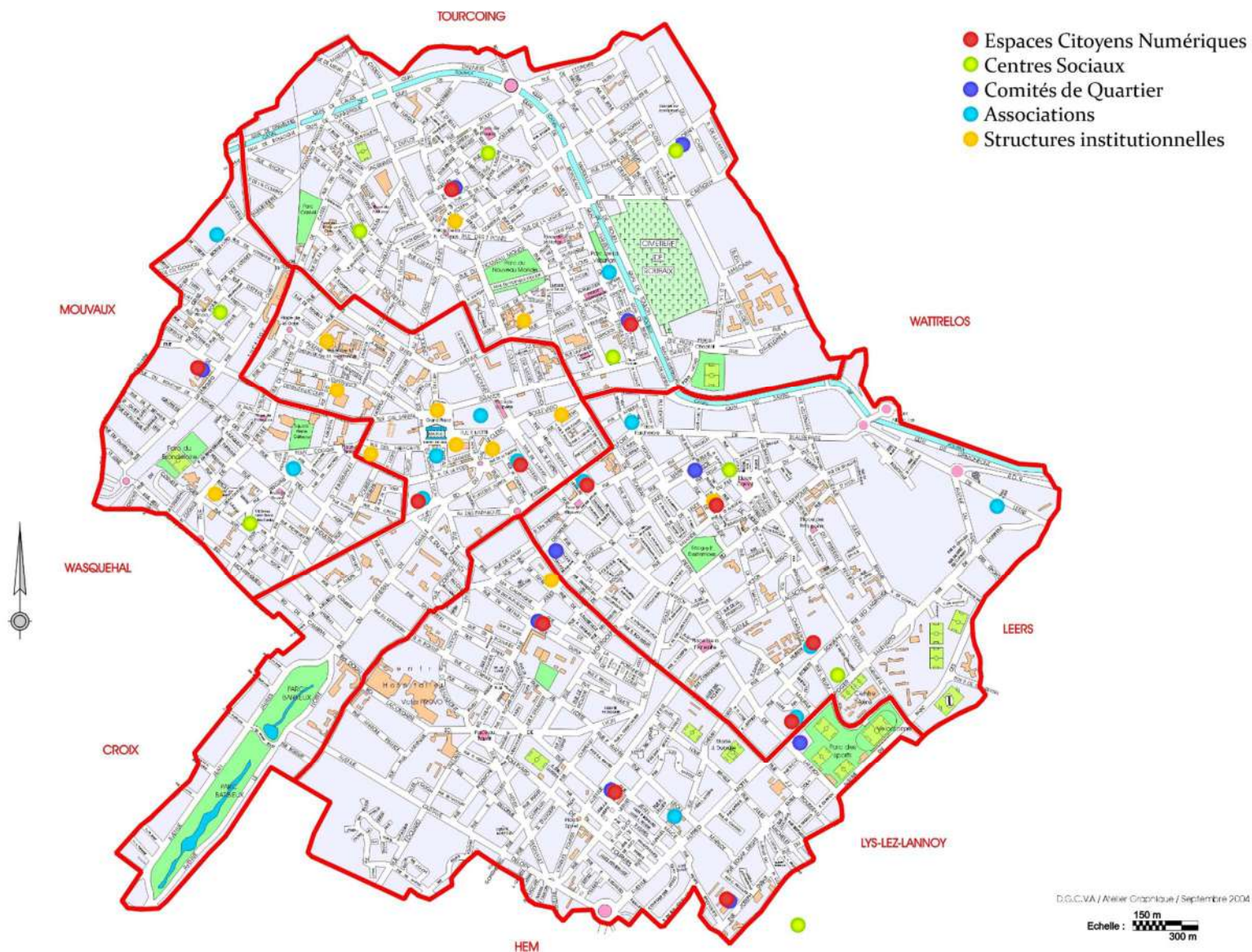
A posteriori, le but des cours qualifiants - qui tendent vers les métiers du numérique - serait de certifier des Roubaisiens, permettant ainsi à des entreprises locales en lien avec le numérique (OVH, Show room privé...) de les recruter. En effet, ce programme a été défini comme la réponse de l'entreprise Cisco au diagnostic du décalage entre la demande de compétences numériques dans le monde du travail et l'offre parmi les postulants à un emploi.

Un avis favorable a été prononcé pour ce projet, dans le cadre du Contrat de Ville, mais le programme est actuellement en attente d'un coordinateur technique au sein de la Ville depuis le récent départ de ce dernier.

NB : La durée du stage limitée à 4 mois a contraint de cibler les rencontres. Ainsi, toutes les entreprises roubaisiennes engagées sur la thématique de la médiation numérique n'ont pas été rencontrées.

*Information* : la RSE peut être une opportunité dans le cadre d'actions autour de l'inclusion numérique, apportant une aide via des moyens humains, matériels et/ou financiers.

## B) RÉPARTITIONS GÉOGRAPHIQUES DES RESSOURCES



Cette cartographie situe les structures rencontrées au cours de la préparation du diagnostic et les classe par typologie : ECN, Centres Sociaux, Comités de Quartier, Associations et Structures institutionnelles.

**NB** : plusieurs pastilles de couleur se superposent afin d'identifier les structures labellisées « Espace Citoyen Numérique ».

## 1. Quartiers Centre

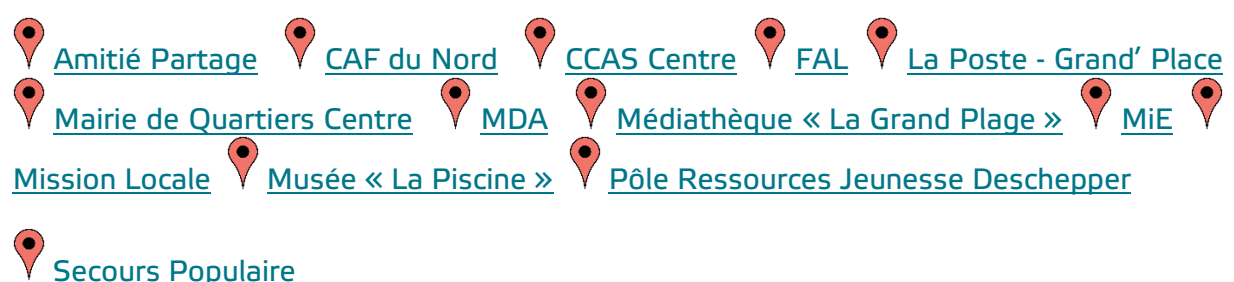
11 718 habitants vivent dans les quartiers Centre, représentant 12,4% de la population totale de la ville de Roubaix (chiffres INSEE 2012). Le secteur a une population hétérogène, avec 28% des habitants ayant moins de 20 ans et 17% plus de 60 ans. Il existe donc une cohabitation entre une population jeune et plus âgée, d'où des approches intergénérationnelles à prendre en compte.

Les quartiers Centre restent fragiles avec un taux de chômage (30%) et un taux des 15-24 ans non scolarisés (35%) élevés. Des points de vigilance sont recensés pour l'emploi, la formation, la prévention jeunesse, l'animation, l'éducation et le décrochage scolaire. Parmi les familles du secteur, 30% sont monoparentales. Plus de 40% d'allocataires CAF en situation de précarité socio-professionnelle (bénéficiaire RSA) sont dénombrés et 26% d'allocataires CNAM de ces quartiers sont couverts par la CMU (dont 53% sont des jeunes de moins de 18 ans).

De nombreux services et équipements aux publics sont présents au Centre de la ville. Avec la FAL et la MDA, des associations y sont installées en grand nombre, mais très peu ont un rôle de proximité territoriale permettant d'offrir aux habitants les services présents sur les autres secteurs. Les entreprises y sont nombreuses, avec une implantation d'activités tertiaires et de bureaux. Aussi, nous y trouvons un dynamisme commercial (Mc Arthur Glen) et des commerces de proximité en développement, en redynamisation par diverses activités.

Source : Politique de la Ville  
Portrait des quartiers Centre (septembre 2016).

Vous retrouvez ci-dessous les structures ressources du secteur en lien avec la médiation numérique :



Noms et nombre des structures	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique
<i>2 ECN</i>	6 ordinateurs fixes 1 imprimante 1 vidéoprojecteur	1 animatrice socioculturelle 1 secrétaire
<i>Centres sociaux</i>	Ø	Ø

## 2. Quartiers Est

21 942 habitants vivent dans les quartiers Est, représentant 23,2% de la population totale de la ville de Roubaix (chiffres INSEE 2012). Ce secteur a une population assez jeune, avec 40% des habitants ayant moins de 20 ans.

Les quartiers Est représentent un taux de chômage élevé (40%) et un taux de familles monoparentales entre 19 et 27%. Parmi les habitants, 54% sont allocataires du RSA et entre 34 et 40% des ménages dépendent des minima sociaux (des allocataires de la CAF).

L'Est de la ville est un secteur à potentiel de développement économique et possède des équipements « phares » (Condition Publique, Manufacture des Flandre, Parc des Sports...). Par ailleurs, il y a une consolidation du programme de rénovation urbaine dans les quartiers anciens et dégradés.

De nombreuses structures associatives sont présentes sur le secteur, dont des centres sociaux, comités de quartier, associations de jeunes, artistiques, solidaires et sportives. Un club de prévention est également présent sur le territoire.

Source : Politique de la Ville  
Portrait des quartiers Est (septembre 2016).

Vous retrouvez ci-dessous les structures ressources du secteur en lien avec la médiation numérique :

 [AAIR](#)
 [Association de Défense du Sartel-Carihem](#)
 [Association SERVIR](#)
 [CS 4](#)  
 [Quartiers](#)
 [CS Pile - Ste Élisabeth](#)
 [CLCV](#)
 [CQ Pile](#)
 [CQ Ste Élisabeth](#)
 [GEM](#)  
 [« La PAUSE »](#)
 [Mairie de Quartiers Est](#)
 [Maison du Projet « Tout Pile »](#)

Noms et nombre des structures	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique
<i>3 ECN</i>	<b>8</b> ordinateurs fixes <b>1</b> imprimante	<b>1</b> animateur multimédias bénévole <b>2</b> salariés
<i>Centres sociaux</i>	<b>10</b> ordinateurs fixes <b>1</b> vidéoprojecteurs	<b>2</b> équipes jeunesse <b>1</b> Ecrivain public

### 3. Quartiers Nord

22 756 habitants vivent dans les quartiers Nord, représentant 24,1% de la population totale de la ville de Roubaix (chiffres INSEE 2012). Le territoire possède une population jeune, avec 38% de la population ayant moins de 20 ans.

Il reste cependant fragile avec 41% des allocataires de la CAF ayant comme seules sources de revenu les minima sociaux, un taux de chômage de 40% en moyenne et 23% de familles monoparentales sur le secteur.

Le tissu associatif reste actif au Nord de la ville, avec 4 centres sociaux, 3 comités de quartier, des comités des fêtes ainsi que des associations sportives, d'animation, de prévention jeunesse, de parents d'élèves - entre autres - présentes sur le territoire. Des équipes pédagogiques sont notamment impliquées sur les quartiers. Par ailleurs, le secteur compte de nombreuses entreprises dont l'incubateur Blanchemaille (extension d'EuraTechnologies).

Source : Politique de la Ville  
Portrait des quartiers Nord (septembre 2016).

Vous retrouvez ci-dessous les structures ressources du secteur en lien avec la médiation numérique :



Noms et nombre des structures	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique
1 ECN	3 ordinateurs fixes	Ø
Centres sociaux	25 ordinateurs fixes 4 ordinateurs portables	2 Equipes jeunesse / famille 1 accompagnement socio-professionnel

---

## 4. Quartiers Ouest

15 247 habitants vivent dans les quartiers Ouest, représentant 16,1% de la population totale de la ville de Roubaix (chiffres INSEE 2012). Ce secteur est multiculturel et doit sans cesse définir des règles du « bien vivre ensemble ». L'Ouest de la ville a aussi une population jeune, avec 36% des habitants ayant moins de 20 ans.

Le taux de chômage du territoire reste élevé (32%), mais des initiatives ont su développer des systèmes de solidarité où règne une certaine forme de mixité sociale. Parmi les familles du secteur, 21 à 27% sont monoparentales. Le nombre d'enfants et de jeunes bénéficiant de la CMU est important et les allocataires de la CAF vivent une grande précarité socio-professionnelle au quotidien. En effet, la part de personnes allocataires du RSA peut s'élever jusqu'à 50% en fonction des quartiers et 37% des personnes dépendent totalement des minima sociaux.

Des équipements « phares » attirent une population extérieure (Conservatoire, Colisée et Ballet du Nord, Piscine Thalassa...). De nombreuses associations sont présentes sur le secteur Ouest, dont des centres sociaux, comités des fêtes, un comité de quartier et des associations d'animation, de prévention jeunesse... Un pôle associatif est également actif rue des Arts, agissant non seulement sur ce territoire mais aussi sur l'ensemble de la ville.

Les entreprises sont en grand nombre sur les quartiers, avec l'implantation diffuse d'activités tertiaires/secondaires et de bureaux ainsi que la présence du pôle d'excellence Image (culture et médias) sur l'ancien site « Vanoutryve ».

Source : Politique de la Ville  
Portrait des quartiers Ouest (septembre 2016).




Vous retrouvez ci-dessous les structures ressources du secteur en lien avec la médiation numérique :





[Association Sésame - ANKAMA](#)



[CS Fresnoy-Mackellerie](#)

 [CS Le Nautilus](#)  [CQ Fresnoy-Mackellerie](#)  [Le Fil de l'Épeule](#)

 [La Poste - Épeule](#)  [Mairie de Quartiers Ouest](#)

Noms et nombre des structures	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique
<i>1 ECN</i>	5 imprimantes 1 imprimante	1 Ecrivain public 1 permanente habitante
<i>Centres sociaux</i>	12 ordinateurs	2 animateurs insertion 1 Equipe jeunesse

## 5. Quartiers Sud

22 873 habitants vivent dans les quartiers Sud, représentant 24,2% de la population totale de la ville de Roubaix (chiffres INSEE 2012). Comme tous les autres secteurs, le Sud de la ville compte une proportion importante de jeunes, 27,8% ont moins de 18 ans (30,8% en moyenne à Roubaix).

Ce territoire est le moins défavorisé de Roubaix, avec des indicateurs d'emploi qui y sont en particulier plus favorables et des dynamiques immobilières en cours sur certains quartiers. Cependant, des phénomènes de pauvreté sont localisés sur les quartiers des Hauts Champs (HC), de Moulin Potennerie et du Nouveau Roubaix (NR). Parmi les allocataires de la CAF, 34% des habitants des HC et 39% de Moulin Nord dépendent totalement des minima sociaux pour vivre. Dans ces quartiers, plus de 50% des moins de 18 ans bénéficient de la CMU et une part importante de familles monoparentales y vit (26,6% à Moulin Sud, 30% au NR et 35% à HC).

De nombreux équipements et services sont présents au Sud de la ville, avec un tissu associatif très actif. Les ressources sont composées de 4 comités de quartier, L'étape (CCAS), le centre social des 3 Villes à Hem ainsi que deux pôles associatifs, entre autres.

Source : Politique de la Ville  
Portrait des quartiers Sud (septembre 2016).

Vous retrouvez ci-dessous les structures ressources du secteur en lien avec la médiation numérique :



Noms et nombre des structures	Ressources matérielles destinées au public	Ressources humaines travaillant sur le numérique
<i>4 ECN</i>	<b>21</b> ordinateurs <b>3</b> imprimantes <b>2</b> vidéoprojecteurs <b>1</b> tableau blanc	Bénévoles Stagiaires
<i>Centres sociaux</i>	<b>4</b> ordinateurs <b>1</b> vidéoprojecteurs	<b>1</b> AILE

## C) PRINCIPAUX PROJETS NUMÉRIQUES EN COURS

### 1. Centres Sociaux Connectés

L'opération des « [Centres Sociaux Connectés](#) » a pour objectif principal de **lutter contre la fracture numérique** en s'adossant aux utilisateurs et aux besoins exprimés par les habitants, usagers et partenaires institutionnels des territoires impliqués dans le projet.

**Huit centres sociaux de la métropole** ont pris part à ce projet expérimental, dont le [centre social ÉCHO](#) à Roubaix qui a mené deux ateliers collaboratifs en 2017. Ces derniers ont permis de **mobiliser toute sorte d'acteurs** : usagers, habitants, bénévoles, professionnels et partenaires du centre social roubaisien autour de la question du numérique.

### 2. Dispositif Voisin-Age et Réseau de confiance

Depuis novembre 2016, le CCAS de Roubaix met en œuvre une action territoriale de prévention autour du dispositif Voisin-Age<sup>9</sup>. Ce dernier a pour ambition de mettre en **relation les personnes âgées et les habitants** d'un même quartier en privilégiant la proximité, les affinités et la réciprocité des échanges.

À partir de la **plateforme en ligne** les voisins peuvent se rencontrer et tisser des liens entre eux. Les trois mots d'ordre du dispositif sont « Proximité, Liberté, Réciprocité ».

En parallèle, un partenariat a été créé avec Humanis<sup>10</sup> pour expérimenter le portail « [Réseau de confiance](#) ». Ce dernier prend la forme d'un réseau social permettant de lutter contre l'isolement des personnes âgées. L'objectif du projet est de constituer un **réseau de personnes fiables** autour de la personne pour l'aider dans son quotidien : amis, famille, voisins, services sociaux, personnel de santé...

Ces deux dispositifs questionnent notamment la notion de médiation numérique, avec la mise en place d'un accompagnement pour **les personnes âgées éloignées du numérique** et de ce fait de ces plateformes en ligne au service du bien vieillir.

### 3. Projet de Tiers-Lieu à l'Alma

Sous l'impulsion de M. le Maire de Roubaix, de par ses délégations à la métropole (numérique) et à la région (renouvellement urbain), un projet de Tiers-Lieu dans le quartier

---

<sup>9</sup> Ce projet a été mis en place et est piloté par [les petits frères des Pauvres](#), dans le cadre de la Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés ([Monalisa](#)).

<sup>10</sup> Groupe de Protection Sociale à but non lucratif - Gestionnaire des retraites complémentaires

de l'Alma - locaux des anciennes Aubaines textiles - a vu le jour. Celui-ci a **plusieurs objectifs** :

- Faire **rayonner** le pôle d'excellence Blanchemaille à travers un lieu populaire et ouvert sur le quartier de l'Alma
- Fédérer** les acteurs économiques et sociaux du territoire dans une transversalité entre ces derniers
- Créer** un lieu passerelle entre numérique et économie circulaire, générateur d'attractivité et d'expertises nouvelles.

Le Tiers-Lieu prendra notamment la forme d'un [FabLab](#), « laboratoire de fabrication », un lieu ouvert au public où il est mis à sa disposition toutes sortes d'outils pour la conception et la réalisation d'objets, et ce gratuitement. Les acteurs territoriaux participant au projet sont le Centre Social de l'Alma, [Blanchemaille](#) (By EuraTechnologies), [Triselec](#), [Repart'Tout](#) et [Dagoma](#).

Dans ce cadre, le projet « [@ux portes des filières du numérique](#) » du centre social de l'Alma, en partenariat avec les centres sociaux du Pile - Sainte Élisabeth et ÉCHO, aura un **lieu ressource adéquat** pour des ateliers de sensibilisation aux **formations et métiers de la filière du numérique**. Par ailleurs, ce Tiers-Lieu est un support pertinent pour toute médiation numérique en soi.

#### 4. Refonte de « La FABRIQUE »

La FABRIQUE est un lieu d'**élaboration collective** venant nourrir les moments de réunions et d'actions communes. Partager de l'information, élaborer des documents de travail, construire une parole commune : autant de choses que La FABRIQUE peut faciliter. Site de production de propositions collectives, La FABRIQUE est ainsi un cadre d'apprentissage faisant de ses participants une communauté apprenante : car ensemble, on fait mieux ! Espace de travail réservé à ses membres, La FABRIQUE est susceptible de faire émerger des publications accessibles à tout citoyen.

**NB** : Sans caractère d'exhaustivité, cette liste de projets en lien avec la médiation numérique permet de situer quelques initiatives en cours sur le territoire roubaisien et d'en saisir la dynamique.

## II - CONSTATS COMMUNS

### A) BESOINS ET PROFILS DES USAGERS

- L'e-administration (CAF, Pôle Emploi, Ameli, CARSAT, Impôts en ligne, CROUS...),
- L'insertion socio-professionnelle,
- L'utilisation des TIC dans le cadre personnel - des loisirs.

**L'accès aux droits** reste le besoin principal constaté, surtout lorsque les seules sources de revenu sont les minima sociaux.

Le milieu professionnel est également un sujet fort présent dans les attentes du public, avec des **recherches d'emploi** nécessitant au minimum un CV et une lettre de motivation.

Le dernier point précité peut être aussi important que les autres, avec l'apprentissage de l'utilisation des supports de **communication** pour garder contact avec les proches par exemple.

Des demandes ont été également observées concernant **l'utilisation des tablettes et smartphones**, outils parfois plus intuitifs qu'un ordinateur et nécessitant une initiation d'usages numériques pour les novices. A partir de cette utilisation personnelle, peut en découler des usages spécifiques pour l'accès aux droits, à l'emploi ainsi qu'à diverses démarches en ligne.

Les usagers sont souvent **en attente de personnes ressources identifiées**, créant ainsi des **relations de confiance** permettant un accompagnement social optimal.

### B) ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, confrontées aux TIC, influencent l'accompagnement des usagers ainsi que la relation d'aide.

C'est pourquoi de nouvelles formes de médiation font leur apparition et qu'il est important de **concevoir l'intervention sociale sous l'axe d'une médiation numérique coordonnée** entre les acteurs de terrain œuvrant en faveur de l'insertion.

En outre, face à la **constante évolution des supports numériques**, il est de rigueur de mettre à jour ses connaissances assez régulièrement pour développer un accompagnement du public optimal vers les TIC.

## C) ATTENTES DES STRUCTURES

Les structures ont formulé différentes attentes - besoins - pour la coordination de ce sujet.

- Trouver des **ressources humaines** compétentes au sujet du numérique pour épauler celles existantes est la principale demande.
- Les RH devraient conjuguer des compétences numériques avec une « **fibre sociale** » et des connaissances en pédagogie pour répondre aux problématiques roubaisiennes.
- Ces RH seraient une base de connaissances utile pour **former les équipes** en place dans les structures.
- Création d'un **lien** - dynamique - **entre les acteurs** du territoire œuvrant sur le champ de la médiation numérique afin de mieux informer et rediriger le public si nécessaire.
- Idée d'un « **Pôle Ressources Numérique** » pour concentrer diverses compétences en un même lieu.
- **Formation** - continue - pour monter en compétence numérique, s'essayer à la communication numérique pour « capter » plus rapidement et de manière efficiente leur public

### III - PROPOSITIONS DE COORDINATION DES ACTIONS

#### A) RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines sont le **besoin central** dans les structures.

Si la Ville obtenait des financements permettant de consacrer des moyens supplémentaires sur le sujet, le but serait d'aider les associations à créer des **postes de médiateurs numériques** (professionnels) et en animer le réseau (à l'instar de celui des écrivains publics) pour :

- Relancer l'animation du réseau des ECN,
- Créer des ressources en appui pour des ateliers collectifs,
- Mettre en place un libre accès numérique accompagné dans les structures,
- Assurer la maintenance informatique,
- Créer un relais pour les écrivains publics afin de désengorger leur file d'attente (répondre aux demandes en lien avec le numérique),
- Garantir une solution pérenne pour les structures.

La Ville pourrait également, avec quelques moyens complémentaires :

- Créer du lien entre mécénat de compétences des entreprises locales (ex. : sociétés de Blanchemaille) et associations demandeuses (ressource : [L'Engagement Simone](#)),
- Missionner une association (ex. : [MDA](#)) pour centraliser le recrutement de [Services Civiques](#) sur des missions de médiation numérique pour des structures roubaisiennes,
- Mettre en place un recrutement de [Contrats d'Insertion](#) (CUI-CAE, Emploi d'Avenir '[Numérique](#)', Contrat Adulte-Relais) pour les missions précédemment citées,
- Développer un réseau de bénévoles, en s'appuyant sur la [MDA](#) et des structures relais à plus grande échelle : [France Bénévolat Nord](#), [benenova](#), [HelpAssos](#), [Passerelles & Compétences](#)... (Participer à la « Nuit du Bénévolat » de Lille ou créer un événement semblable, un même but lors de la fête des associations de la MDA de Roubaix).

Ces dernières propositions pourraient être complémentaires avec la première. En effet, les cas simples de médiation numérique pourraient être traités par des bénévoles, Services Civiques et Contrats d'Insertion et les cas complexes par des médiateurs (professionnels).

Aussi, le mécénat de compétences pourrait être utilisé pour former les médiateurs numériques.

## B) RESSOURCES MATÉRIELLES

Les ressources matérielles obsolètes ou manquantes peuvent être un frein pour la médiation numérique dans les structures, dans ce cadre il serait utile de :

- Mieux faire connaître les initiatives qui créent du lien entre les **entreprises-institutions** qui renouvellent leur parc informatique et les associations
- Impulser cette dynamique à l'interne de la Ville avec un **coordinateur**,
- Mieux faire connaître les **dispositifs** proposant du matériel informatique **à moindre coût** (ex. : ventes solidaires) et reconditionné (seconde main).

De plus, ces initiatives rentreraient dans le cadre du programme « [Zéro Déchet](#) » de Roubaix.

## C) RESSOURCES FINANCIÈRES

Quelques ressources financières ont été repérées pour les actions de médiation numérique :

- [Programme Opérationnel Régional](#) - Axe 2 numérique (Document de mise en œuvre)  
- inclus dans la stratégie ITI (Investissement Territorial Intégré),
- [Admical](#) - Le Portail du Mécénat (annuaire payant mais la Ville y est abonné),
- Agence du numérique - Le Chèque culture numérique pour tous ([#APTIC](#)),
- Fondations d'entreprise - telles que Bouygues Telecom, Orange ou encore Free travaillant sur « la lutte contre la fracture numérique ».

Il serait également pensable de **se rapprocher des administrations** pour évoquer un financement de leur part dû à la dématérialisation de leurs services (ex. : CAF, Pôle Emploi, Centre des Finances Publiques, Sécurité Sociale, CARSAT...).

## D) FORMATION CONTINUE

- Mieux faire **connaître les dispositifs**, les services et les centres de formation qui pourraient former les associations en manque de compétences internes

- Créer des **partenariats** qui permettraient de proposer des formations aux équipes éducatives des structures sociales roubaisiennes,
- Faire un **bilan de compétences** par structure et recenser de ce fait les besoins en formation numérique afin de
- Mettre en place un **temps d'échange** à disposition des structures
- Proposer une **formation de formateurs** (par exemple à la Médiathèque), avec des acteurs de terrain ayant une expérience solide de la médiation numérique pour former ceux en manque de compétences pour accompagner le public.

## E) COMMUNICATION

La communication est un enjeu essentiel, pour les structures mais aussi les usagers, afin de poser un cadre sur le sujet de la médiation numérique. Il serait nécessaire de :

- Créer une carte **dynamique informationnelle en ligne** pour repérer visuellement les structures en lien avec la médiation numérique (« Qui fait quoi ») avec des mises à jour régulières,
- Créer un **Observatoire** (veille informationnelle) sur des « [Bons Plans](#) » (matériel, ressources humaines, formations...) à destination des structures, qui prennent rarement le temps de le faire ou
- Apprendre aux structures à effectuer une **veille automatisée** simple via des outils en ligne (ex. : [Netvibes](#) - Tableau de bord intelligent),
- Mettre en place une **coordination des différents projets** numériques municipaux afin d'améliorer la concertation interservices/inter-établissements et donc le service aux usagers (ex. : Médiathèque, Musée « La Piscine », Politique de la Ville...),
- Utiliser le **site collaboratif « [La FABRIQUE](#) »** (refonte effective fin août) afin d'échanger entre les structures du territoire, avec une communication et des formations associées à cet outil en ligne.

Aussi, il serait indispensable de mettre en place des formations pour les structures désirant avoir une identité numérique (ex. : site web, blog, réseaux sociaux...) afin de communiquer avec leur public. En effet, plusieurs structures ont interpellé sur le fait que suivre les usages numériques du public est la meilleure solution pour communiquer aujourd'hui.

# CONCLUSION

## ÉTAT DES LIEUX ACTUEL

La Ville de Roubaix et son important tissu associatif disposent **de nombreux atouts** pour développer une politique de médiation numérique sur leur territoire.

Des **projets pertinents et intéressants** sont créés « individuellement » par structure. Il apparaît cependant la **nécessité d'un travail en réseau** pour créer du sens à l'accompagnement du public roubaisien.

Le **besoin de ressources** essentielles à la mise en place d'actions est omniprésent.

## UN ENJEU MAJEUR POUR L'AVENIR

Tout le monde est amené désormais à se servir du numérique comme support pour diverses démarches.

Cependant, la révolution numérique est à **double tranchant**, d'un côté elle permet un gain de temps considérable mais d'un autre côté, des publics sont toujours en marge des usages numériques.

## INNOVATION SOCIALE ET NUMÉRIQUE

Innovation et numérique sociale sont les domaines d'action du Conseil régional des Hauts-de-France portés par son vice-président thématique en charge : M. Guillaume Delbar. Ces domaines se déclinent naturellement localement sur la transition numérique engagée dont émanent de nouvelles pratiques professionnelles pour les travailleurs sociaux.

La **médiation numérique** s'inscrit dans ce cadre, tant du côté de la formation et de la communication pour les accompagnants que de l'apprentissage des usages du numérique pour les accompagnés.

# ANNEXES

## REMERCIEMENTS

Je tenais à remercier toutes les personnes qui m'ont accueillie chaleureusement et accompagnée pour mener à bien mon diagnostic, ainsi que ma mission, sur la Médiation Numérique à Roubaix :



- Mme Christine RAMAEN - Mme Yasmina BOUKENNAT - Mme Louisa BELEMBERT  
***Amitié Partage***
- M. Nordine KHABZAOUI  
***AAIR***
- M. Roger SINKO - M. Dominique DUMONTET  
***Association de Défense du Sartel-Carihem***
- Mme Myriam MAERTEN - M. Mathieu MAZINGUE  
***ADEP***
- Mme Fatiha TOUIMI - M. Antoine DURAFOUR  
***Association SERVIR***
- Mme Paula DE ALMEIDA  
***Association Sésame (ANKAMA)***
- Mme Dahbia BENZIANI  
***CAF du Nord***
- Mme Nathalie POTTIEZ  
***CS 3 Villes***
- Mme Marie-Anne LEMAN - M. Sélim SERHANI - Mme Magalie BERNARD  
***CS 4 Quartiers***
- Mme Nicole DELFORGE - Mme Dorothée CARLIER - Mme Bénédicte PRUVOST  
***CS Alma***
- M. Jean-Charles ASCON-BOUTTIER  
***CS Basse Masure***
- Mme Sabine HALLOT - Mme Laura BEAUVILLAIN  
***CS ÉCHO***

- M. Boudjema ABDOU - M. Lakhdar ALLACHE  
***CS Fresnoy-Mackellerie***
- M. Moulouck BENSAFIA - Mme Aurélie PETIT - M. Tijani ZAHRAOUI  
***CS Hommelet***
- Mme Malika BOUTOUATOU  
***CS Le Nautilus***
- Mme Anne-Marie RAIMBAULT - Mme Garmia BARA - Mme Marie-Pierre DAGNIAUX  
- Mme Ouria MARTY - Mme Zohra OUNES - Mme Marguerite YOWA -  
Mme Melthide VERDY  
***CS Pile - Sainte Élisabeth***
- M. Christophe DOLINSEK  
***Entreprise Cisco***
- Mme Malika AZZAZ - Mme Éliane VAN DAMME  
***CLCV de Roubaix Croix Wattrelos***
- Mme Cindy COUSIN  
***CQ Cul de Four***
- M. Jacques MALARET  
***CQ de la Justice***
- Mme Nathalie FORMENT  
***CQ ÉCHO***
- M. Lakhdar ALLACHE  
***CQ Fresnoy-Mackellerie***
- M. Éric VERBRACKEL - Mme Audrey JOURETZ - Mme Fatma MENOUEUR -  
Mme Lynda VANOUDENDYCKE  
***CQ Hauts Champs***
- M. Bruno LESTIENNE - Mme Sophie MAGALHAES  
***CQ Hommelet***
- M. Philippe BOUILLET - M. François PIETRZAK - Mme Najat ALA  
***CQ Moulin Potennerie***
- M. Mehdi BAHRI  
***CQ Nouveau Roubaix***
- M. Karim FAHRI  
***CQ Pile***
- Mme Paule EECKHOUT  
***CQ Sainte Élisabeth***

- Mme Ernestine GAUTIER  
***Emmaüs Connect***
- Mme Samia MEGHERBI  
**FAL**
- Mme Frédérique DELAIRE - M. Jean-Yves PERON  
***GEM « La PAUSE »***
- Mme Dorothee GABRELLE  
***L'Étape***
- M. Sylvain PRANDI  
***Le Fil de l'Épeule***
- Mme Sarah BOUHADIDA  
***Maison du Projet « Tout Pile »***
- Mme Valérie GEORGE - M. Grégory CARDON  
**MDA**
- M. André VANDERLYNDEN  
***Médiathèque « La Grand Plage »***
- M. Mescipa ZAFRANE  
**MiE**
- Mme Fabienne DE RIDDER  
***Mission Locale de Roubaix Lys-lez-Lannoy***
- Mme Layla LAFDAL  
***Pôle Ressources Jeunesse Deschepper***
- M. Christian LAZAoui  
***Roubaix Sport Culture***
- M. Fabrice BELIN - Mme Amel OUARDI  
***Secours Populaire***
- Mme Marie-Agnès LEMAN - Mme Ghislaine WENDERBECQ - M. Jean DEROI -  
M. Alexandre GARCIN  
***Adjoint au Maire de Roubaix***
- M. Sofiane HAMIANI  
**Animateur ECN - Service Civique**
- M. Julien DUBOIS  
***Coordinateur « CS Connectés » versant Nord-Est***
- M. Salah BOUSNANE  
***Directeur Accueil Suivi Social Insertion***

- M. Didier ROBIN  
***Directeur Mairie de Quartiers Ouest***
- Mme Aline MESSAOUDI - M. Nour-Eddine KARAD - Mme Suzannie COURRIEU -  
Mme Faustine HUET  
***Direction Jeunesse***
- Mme Marie-Anne MOCQ  
***Directrice Relation aux usagers et Coordination des Mairies de Quartiers***
- M. Ali SAIDANI  
***Médiateur en Mairie de Quartiers Centre***
- Mme Marie-France MUKENZE - Mme Linda LELO MBUZI  
***Médiatrices sociales de La Poste (Épeule/Grand' Place)***
- Mme Amandine GRENEZ  
***Responsable Mission Centres Sociaux***
- Mme Céline MERCYER  
***Stagiaire en charge des projets numériques au Musée « La Piscine »***

Sans oublier toute l'équipe de la ***Direction Politique de la Ville et Vie Associative***, avec moi au quotidien durant les 4 mois de mission de stage.

## RUBRIQUE « BONS PLANS »

Durant les entretiens du diagnostic effectué et suite à des recherches d'information en ligne, j'ai pu relever certaines informations utiles à partager :

INFORMATION	SOURCE
Le dispositif <b>PCIE</b> (Passeport de Compétences Informatique Européen) est une <b>formation</b> à destination des adultes, dans le cadre du CPF (Compte Personnel de Formation), pour une remise à niveau ou une montée en compétence.	<a href="http://www.pcie.tm.fr">http://www.pcie.tm.fr</a>  (approuvé par le CS 3 Villes)
Le magasin <b>Informatique Occasion</b> - 30 quai de Dunkerque à Roubaix - vend du <b>matériel informatique</b> à moindre coût.	<a href="http://informatiqueoccasion.fr">http://informatiqueoccasion.fr</a>  (approuvé par le CS Hommelet)
<b>Girls For Tech</b> est une association proposant aux roubaisiennes de 13 à 16 ans une <b>initiation aux technologies de l'information et de la communication</b> , en 5 modules de 6 semaines.	<a href="http://girlsfortech.strikingly.com">http://girlsfortech.strikingly.com</a>  (annuaire des associations - <a href="#">MDA</a> )
Le <b>CIDFF</b> (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles) de Roubaix est entre autres un <b>centre de formation professionnelle continue</b> . Une remise à niveau sur le numérique (compétences clés) dans le cadre de sa Délégation de Service Public <a href="#">@3C</a> est notamment possible pour les adultes.	<a href="http://www.infofemmes.com">http://www.infofemmes.com</a>  (annuaire des associations - <a href="#">MDA</a> )

Le **Département du Nord** a lancé un appel à projets sur 3 ans (2016-2018) en lien avec l'**insertion des allocataires du RSA**.

<https://lenord.fr>

**SolidarCité**, une association solidaire interentreprises, possède un axe d'engagement sur la notion de « **rendre accessible le numérique** ».

<http://www.solidarcite.org>

Dans une des entreprises de l'association, **La Redoute**, une sensibilisation au numérique pour le public féminin est proposée en 3 sessions.

(approuvée par Amitié Partage et le Secours Populaire - Roubaix)

La **Fondation KIABI** possède un axe de travail sur l'éducation, la découverte du monde du travail et l'insertion professionnelle.

<http://fondationkiabi.com>

Des **dispositifs nationaux** ou **locaux** proposent des **ressources matérielles** ou encore des **formations** à destination des associations.

<http://ateliers-du-bocage.fr>

<https://www.solidatech.fr>

Au niveau national : **Les Ateliers du Bocage**, avec le programme **SolidaTech**, et **Ateliers Sans Frontières** (le programme "ASSOCLIC" de l'association n'existe plus).

<http://atelierssansfrontieres.org>

-----

<http://www.solidariteinformatique.org>

Au niveau local : **Solidarité Informatique** (Lille), **Les Pc de l'Espoir** (Béthune) et l'**Association Numérique d'Intégration et d'Actions Humanitaires** (Roubaix).

<http://pcdle.fr>

[ANIAH](#)

Les **fondations d'entreprise**, avec leurs différents appels à projets, peuvent être des ressources financières non négligeables pour les associations. Les entreprises **Bouygues Telecom**, **Free**, **Orange** et **SFR** traitent le sujet de la médiation numérique sous différents axes.

<https://www.corporate.bouyguetelecom.fr>

<https://www.fondation-free.fr>

<https://www.fondationorange.com>

<http://www.sfr.com>

Le **coffre-fort numérique** peut être un outil intéressant pour accompagner le public au quotidien.

<http://www.unccas.org>

-----

L'**UNCCAS** (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) a expérimenté le sujet et dresse un **premier bilan** encourageant en avril dernier.

<https://www.service-public.fr>

<https://www.laposte.fr>

Sachez qu'il existe des dispositifs en ligne proposant ce service, tels que le site **Service-Public.fr**, **La Poste** ou encore les **banques**, dont la Caisse d'Épargne par exemple.

<https://www.caisse-epargne.fr>

(idée approuvée par  
M. Alexandre GARCIN)

Le milieu du **numérique**, étant un domaine d'emploi qui ne cesse d'évoluer, recruter, et avec des **métiers d'avenir**, est à proposer dans le cadre de l'**insertion socio-professionnelle**.

<https://www.grandeecolenumérique.fr>

Le label « **Grande École du Numérique** », réseau national de formations aux métiers du numérique, est à connaître. Roubaix compte **6 formations labellisées** (Source : [Nord Éclair](#)), s'adressant en

priorité aux publics éloignés de l'emploi et de la formation.

Afin d'avoir connaissance par vous-même de « Bons Plans » intéressants, il est utile de s'abonner/suivre les actualités sur les réseaux sociaux des organismes proposant des ressources pour les associations (fondations d'entreprise - actualité des appels à projets, collectivités territoriales, MiE, Mission Locale, etc.).

NB : Des liens présents dans la colonne « Source » du tableau ci-dessus ont un texte affiché différent de leur adresse (URL) réelle, pour cause de mise en forme optimale. De ce fait, vous êtes dans certains cas dirigés automatiquement vers le contenu pertinent du site en lien avec l'information présentée en parallèle.

## BUDGET PRÉVISIONNEL : PROJET DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Cellules vertes = Variables

	Type poste	Coût*	Quantité			Coût total
Ressources Humaines	A	55 007 €	1			55 007 €
	B	40 995 €	12			491 940 €
					Sous total	546 947 €
	Type matériel	Coût	Quantité			Coût total
Matériel médiateurs	Notebook	350	12			4 200 €
	Portable	150				1 800 €
	Forfait portable	10				120 €
					Sous total	6 120 €
	Type matériel	Coût	Quantité / Structure	Nb de structures	Quantité totale	Coût total
Matériel structures	Ordinateur	500	6	12	72	36 000 €
	Tablette	250	6		72	18 000 €
	Imprimante	150	1		12	1 800 €
	Consommables	300	1		12	3 600 €
					Sous total	59 400 €
* basé sur le médian constaté en 2014 (titulaire de la FPT, toutes charaes comprises).						
TOTAL						612 467 €

<b>Scénario A :</b>	1 Médiateur par structure + Création poste de coordinateur
<b>Scénario B :</b>	1 Médiateur pour 2 structures + Création poste de coordinateur
<b>Scénario C :</b>	1 Médiateur par structure + Coordination par agent ville déjà en poste
<b>Scénario D :</b>	1 Médiateur pour 2 structures + Coordination par agent ville déjà en poste
Coût - Scénario A : <b>612 467 €</b>	
Coût - Scénario B : <b>363 437 €</b>	
Coût - Scénario C : <b>557 460 €</b>	
Coût - Scénario D : <b>308 430 €</b>	
<b>NB :</b> Ces coûts sont basés sur un contexte de <b>12 structures</b> .	

Voici le budget prévisionnel d'un projet de médiation numérique possible, dans le contexte d'une mise à disposition de 12 ou 6 médiateurs numériques (postes B) dans 12 structures roubaisiennes (base : 12 ECN), avec la prise en compte d'un coordinateur (poste A), du matériel spécifique pour les médiateurs et les structures.

Nous pouvons constater que les ressources humaines sont les plus grands frais à prendre en compte pour un futur projet, sachant que le matériel reste de l'investissement (hormis les forfaits téléphoniques et les consommables) et non du fonctionnement comme les RH.

Plusieurs scénarios pour ce projet sont proposés, tout en sachant que les variables du tableur Excel (ci-joint au présent rapport) peuvent être utilisées afin d'en établir de nouveaux. Ce budget prévisionnel fait office de base de travail et peut être développé pour des demandes de financement probables.